

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	245	233	12
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,672	2,642	30
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	266	220	46
4	Prin intermediul formularului on-line	907	865	42
5	Prin fax	2	2	0
6	Prin poștă	14	11	3
Total		4,106	3,973	133

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	31	31	0	0.00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1,350	1,350	0	0.00%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	161	161	0	0.00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5	0	0.00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	378	378	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	4	4	0	0.00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	8	8	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2,169	2,169	0	0.00%
TOTAL		4,106	4,106	0	0.00%
din care	întemeiate	2,969	2,969		0.00%
	neîntemeiate	1,135	1,135		0.00%
	nesoluționabile	2	2		0.00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatii contin oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere raspuns /clauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reiuare furnizare/declansare sensor/fisa neconforma	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare electrovana/refacere revizie
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare in teren-suspiciuni interventii neautorizate, contori	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigillii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/actualizare date Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborare cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura